

REKLAMAČNÍ ŘÁD E-SHOPU

Tento reklamační řád společnosti: **BABY patron s.r.o.**, se sídlem: Svatoplukova 1209, 738 01 Frýdek – Místek, IČ: 04545192, DIČ: CZ04545192 (dále jako prodávající) upravuje v souladu s obecně platnou právní úpravou (zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele /ZOS/ a zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník /OZ/) podmínky, rozsah a způsob uplatnění práv z vadného plnění při prodeji zboží spotřebiteli v e-shopu.

Článek I. Odpovědnost prodávajícího

1.01 Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména odpovídá za to, že předmět koupě (dále také „zboží“ nebo „věc“) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti a dalším ujednaným vlastnostem. Dále je vhodné k účelu, pro který jej kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil a je kompletní a s pokyny pro užívání a údržbu, včetně případných instrukcí pro montáž nebo instalaci.

1.02 Prodávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností:

(a) je věc vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,

(b) věc množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,

(c) je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a

(d) věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

1.03 Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže zboží užívat, v případě že vadu vytkl oprávněně.

Článek II. Práva z vadného plnění – reklamace

2.01 Kupující může vytknout prodávajícímu vadu, která se na zboží projeví v době dvou let od převzetí. Při koupi použité věci mohou strany zkrátit tuto dobu až na jeden rok. Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, lhůta podle předchozí věty neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat.

2.02 K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady.

2.03 Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil, nebo se jedná o opotřebení způsobené obvyklým užíváním, nesprávným používáním, nedostatečnou nebo nevhodnou údržbou, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození zákazníkem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.

2.04 Má-li zboží vadu, může kupující požadovat dodání nové věci nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné, nebo nepřiměřeně nákladné s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

2.05 Kupující může požadovat přiměřenou slevu, nebo odstoupit od smlouvy, pokud:

(a) prodávající vadu odmítl odstranit, nebo ji neodstranil v přiměřené době,

(b) se vada projevuje opakovaně,

(c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo

(d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

(e) Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.

2.06 Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná.

Článek III. Uplatnění práva a vyřízení reklamace

3.01 Práva z vadného plnění (dále „reklamace“) se uplatňují u prodávajícího, u kterého byla věc koupena. Vadu je žádoucí reklamovat bez zbytečného odkladu. Případné prodlení při pokračujícím užívání věci může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem odmítnutí reklamace.

3.02 Spotřebitel uplatňuje reklamaci vyplněním Reklamačního formuláře, který nalezne na webových stránkách prodávajícího. Reklamační formulář je třeba řádně vyplnit, včetně všech kontaktních údajů, data uplatnění reklamace, způsobu preferovaného vyřízení reklamace a podpisu kupujícího. Reklamační formulář je třeba doručit poštou na adresu: BABY patron s.r.o., Svatoplukova 1209, 738 01 Frýdek – Místek nebo emailem na adresu info@babypatron.com. Reklamační řízení je zahájeno doručením řádně vyplněného Reklamačního formuláře jedním z výše uvedených způsobů.

3.03 Po doručení vyplněného Reklamačního formuláře je prodávající povinen spotřebiteli potvrdit přijetí tohoto formuláře podpisem a datem.

3.04 Při uplatnění reklamace je nezbytné, aby reklamovaná věc splňovala platné hygienické požadavky. Zákazník je povinen předložit reklamovanou věc zbavenou všech nečistot a hygienicky nezávadnou. Proávající je oprávněn odmítnout převzít reklamovanou věc k reklamačnímu řízení, pokud nebude splňovat uvedené zásady obecné hygieny (zejména vyhláška č. 91/1984 Sb., o opatřeních proti přenosným nemocem).

3.05 Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

3.06 Po marném uplynutí lhůty k vyřízení reklamace může kupující od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

3.07 Proávající je povinen uvést do Reklamačního formuláře potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o případném provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

3.08 Spotřebitel přijímá navržený způsob řešení reklamace podpisem a datem v příslušné kolonce Reklamačního formuláře.

3.09 V případě oprávněné reklamace se lhůta pro uplatnění práva z vady prodlužuje o dobu, po kterou nemohl kupující výrobek používat.

Článek IV. Působnost reklamačního řádu

Tento reklamační řád se vztahuje na případy, kdy prodávající prodává výrobky spotřebiteli v e-shopu. Dojde-li ke změně právních předpisů, ze kterých tento reklamační řád vychází, má aktuální právní úprava přednost před zněním tohoto reklamačního řádu. Tento reklamační řád nabývá účinnosti 6. 1. 2023 a platí na území České republiky.

Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů – ADR

V případě, že dojde mezi prodávajícím a kupujícím ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může kupující podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 44, 110 00 Praha 1

web: adr.coi.cz (<https://adr.coi.cz/>)

e-mail: adr@coi.cz

V případě řešení spotřebitelských sporů ze smluv uzavřených on-line lze k řešení spotřebitelských sporů využít platformu pro řešení spotřebitelských sporů on-line na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.